

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
กระบวนการให้บริการงานจัดตั้งและรับรองวัดคาทอลิก กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)**

๑. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้เสียและผู้เข้ารับบริการกระบวนการงานจัดตั้งและรับรองวัดคาทอลิก กองศาสนูปถัมภ์ กรมการศาสนา ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการ ๑๕ คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการงานจัดตั้งและรับรองวัดคาทอลิก เพื่อขอรับรองวัดคาทอลิกตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยแนวทางการพิจารณาในการจัดตั้งวัดบาทหลวงโรมันคาทอลิก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ วิเคราะห์โดยใช้รูปแบบทางสถิติ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑.๐๐– ๑.๕๐ เท่ากับร้อยละ ๒๐ - ๓๐ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ ๑.๕๑– ๒.๕๐ เท่ากับร้อยละ ๓๐.๒ - ๕๐ ต้องปรับปรุง

ระดับ ๒.๕๑– ๓.๕๐ เท่ากับร้อยละ ๕๐.๒ - ๗๐ พอใช้

ระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ เท่ากับร้อยละ ๗๐.๒ - ๙๐ ดี

ระดับ ๔.๕๑-๕.๐๐ เท่ากับร้อยละ ๙๐.๒ - ๑๐๐ ดีมาก

๒.๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

| ประเด็น / ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|--------|------------------|
| ๑. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ,ความรู้ความสามารถในการให้บริการ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่) | ๔.๘๙ | ๙๗.๘๐ | ดีมาก |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน,การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้,การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน) | ๔.๗๒ | ๙๔.๕๐ | ดีมาก |
| ๓. ด้านเวลา (การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด,ความรวดเร็วในการให้บริการ) | ๔.๙๐ | ๙๘.๑๖ | ดีมาก |

| | | | |
|--|------|-------|-------|
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สัญลักษณ์บอกจุดบริการชัดเจน,จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก, ความสะดวก,ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๔.๖๑ | ๙๒.๒๐ | ดีมาก |
| ๕.ภาพรวม ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๐ | ดีมาก |

๒.๒ จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นผู้รับบริการพบว่า ไม่มีผู้รับบริการท่านใดที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

๒.๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

๒.๓.๑ ขอขอบคุณกรมการศาสนาในการให้บริการครั้งนี้ และยินดีที่จะให้ความร่วมมือทุกประการ

๒.๓.๒ มีความประทับใจในการให้บริการ การบริหารจัดการ ต่อการบริหารจัดการ งานจัดตั้งและรับรองวัดคาทอลิก

๒.๓.๓ มีขั้นตอนดำเนินงานชัดเจน เป็นระบบ และง่ายต่อการรับบริการ

๒.๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงาน

๒.๓.๕ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ภาคผนวก

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความไม่พึงพอใจ | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|----|---------|---------------------|----------|-----------|-------------------|------------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใช้ | ปรับปรุง | | | |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | ๔.๘๙ | ๙๗.๘๐ | ดีมาก |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๑๓ | ๒ | | | | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๐ | ดีมาก |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๔ | ๑ | | | | ๔.๙๒ | ๙๘.๔๐ | ดีมาก |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | ๔.๗๒ | ๙๔.๕๐ | ดีมาก |
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๑๐ | ๕ | | | | ๔.๖๖ | ๙๓.๒๐ | ดีมาก |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้ | ๑๒ | ๓ | | | | ๔.๘๐ | ๙๖.๐๐ | ดีมาก |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๑๑ | ๔ | | | | ๔.๗๒ | ๙๔.๔๐ | ดีมาก |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | ๔.๙๐ | ๙๘.๑๖ | ดีมาก |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๑๔ | ๑ | | | | ๔.๙๒ | ๙๘.๔๐ | ดีมาก |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๑๓ | ๒ | | | | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๐ | ดีมาก |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๑๔ | ๑ | | | | ๔.๙๒ | ๙๘.๔๐ | ดีมาก |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอรับสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๔ | ๑ | | | | ๔.๙๒ | ๙๘.๔๐ | ดีมาก |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๔ | ๑ | | | | ๔.๙๒ | ๙๘.๔๐ | ดีมาก |

| | | | | | | | | |
|--|----|---|--|--|--|------|-------|-------|
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | ๔.๖๑ | ๙๒.๒๐ | ดีมาก |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน | ๗ | ๘ | | | | ๔.๕๖ | ๘๙.๒๐ | ดี |
| ๔.๒ จุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๑ | ๕ | | | | ๔.๗๒ | ๙๔.๕๐ | ดีมาก |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ฯลฯ | ๙ | ๖ | | | | ๔.๖๐ | ๙๒.๐๐ | ดีมาก |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๑๐ | ๕ | | | | ๔.๖๖ | ๙๓.๒๐ | ดีมาก |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด | ๑๓ | ๒ | | | | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๐ | ดีมาก |

สรุปผลการดำเนินงานรับรองวัดคาทอลิก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
(ระยะเวลาดำเนินงาน มกราคม ๒๕๖๕ - มกราคม ๒๕๖๖)

| ลำดับ | ขั้นตอนดำเนินงาน | จำนวนวัดคาทอลิก | ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน | หมายเหตุ |
|-------|--|-----------------|---|----------|
| ๑ | การยื่นแบบคำขอให้รับรองวัดคาทอลิก (แบบ คท๒) โดยมีขัง | ๑๘๔ | ๑. การติดตามหาเจ้าของที่ดินหรือทายาทเจ้าของที่ดิน ที่ตั้งวัดคาทอลิก เพื่อจัดทำหนังสืออนุญาตให้ใช้ที่ดินใช้ระยะเวลาาน ๒. การไม่มีเอกสารอนุญาตก่อสร้าง/รับรองอาคารวัดคาทอลิก ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบและรับรองอาคารโดยวิศวกร | |
| ๒ | การตรวจสอบแบบคำขอให้รับรองวัดคาทอลิก และเอกสารประกอบ | ๑๘๔ | ๑. ความไม่ถูกต้องของข้อมูลในแบบคำขอ เช่น การระบุชื่อวัดไม่ตรงกับหนังสือรับรองของสภาประชุมฯ การระบุที่อยู่ของวัดไม่ครบถ้วนชัดเจน การระบุข้อมูลและจำนวนเนื้อที่ที่ดินไม่ตรงตามเอกสารสิทธิ การระบุสิ่งปลูกสร้างของวัดที่ไม่เป็นปัจจุบัน การระบุปีก่อตั้งหรือสร้างวัดไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เป็นต้น ๒. ความไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วนของเอกสารประกอบคำขอ เช่น การระบุรายละเอียดในหนังสืออนุญาตให้ใช้ที่ดินไม่ถูกต้อง/ไม่ชัดเจน การระบุชื่อวัดหรือที่ตั้งวัดคาทอลิกในหนังสือรับรองอาคารไม่ถูกต้อง การแสดงเขตที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของวัดในแผนผังแสดงเขตที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน การส่งสำเนาเอกสารสิทธิที่ดินมาไม่ครบถ้วน การส่งสำเนาหนังสือแสดงการจดทะเบียนนิติบุคคล และหนังสือแต่งตั้งผู้ลงนามแทนผู้รับใบอนุญาต (กรณีที่ดินที่ตั้งวัดเป็นของนิติบุคคลซึ่งไม่มีขัง) มาไม่ครบถ้วน เป็นต้น | |
| ๓ | การลงพื้นที่ตรวจสอบวัดคาทอลิก | ๑๒๑ | ๑. เนื่องจากมีขังยื่นคำขอให้รับรองวัดคาทอลิกตามความพร้อมของข้อมูลและเอกสารประกอบของวัดนั้น ๆ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลารวบรวมคำขอของวัดคาทอลิกที่ตั้งอยู่ในจังหวัดหรือภูมิภาคเดียวกันให้ได้จำนวนที่เหมาะสม เพื่อความประหยัดและความคุ้มค่าในการลงพื้นที่ | |

| ลำดับ | ขั้นตอนดำเนินงาน | จำนวน วัดคาทอลิก | ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน | หมายเหตุ |
|-------|--|---------------------|---|----------|
| | | | <p>๒. กรณีที่วัดคาทอลิกตั้งอยู่ใกล้กันและมีเส้นทางคมนาคมไปถึงสะดวก จะสามารถลงพื้นที่ตรวจสอบได้วันละ ๔ - ๕ วัด แต่กรณีวัดคาทอลิกตั้งอยู่ใกล้กันหรือเส้นทางคมนาคมที่ไปถึงวัดเป็นเส้นทางบนภูเขา เช่น วัดในเขตมิชซังเชียงราย มิชซังเชียงใหม่ มิชซังนครสวรรค์ เป็นต้น ต้องใช้ระยะเวลาการเดินทางนาน ทำให้ตรวจวัดคาทอลิกได้เพียงวันละ ๒ - ๓ วัด</p> <p>๓. ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการจัดตั้งและรับรองวัดคาทอลิก ซึ่งนอกจากการลงพื้นที่ตรวจสอบวัดคาทอลิกแล้ว ยังต้องจัดทำเอกสารและสื่อประกอบการประชุมคณะกรรมการฯ รายงานการประชุม เอกสารเสนอคณะรัฐมนตรี และปฏิบัติงานอื่นตามภารกิจของกลุ่ม กอง และที่กรมการศาสนาขอหมายหรือมีคำสั่ง จึงทำให้การลงพื้นที่ตรวจวัดคาทอลิกทำได้ไม่มากในแต่ละเดือน</p> | |
| ๔ | การพิจารณาให้ความเห็นการรับรองวัดคาทอลิก โดยคณะกรรมการพิจารณากรณีการร้องค่าขอจัดตั้งวัดคาทอลิก | ๑๑๖ | - | |
| ๕ | การเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณารับรองวัดคาทอลิก | ๗๖ | - | |
| ๖ | การพิจารณารับรองวัดคาทอลิกของคณะรัฐมนตรี | ๔๓ | - | |
| ๗ | การประกาศรับรองวัดคาทอลิก | ๔๓ | - | |
| ๘ | การลงประกาศรับรองวัดคาทอลิกในราชกิจจานุเบกษา | ๙ | - | |